

## **Webwork als nützliche Ergänzung zur mobilen Jugendarbeit / Streetwork**

Streetworker sind SozialarbeiterInnen, die sich im öffentlichen Raum bewegen um Jugendliche zu erreichen, die sonst von der Jugendsozialarbeit nicht erreicht werden bzw. erreicht werden wollen.

Abgesehen von speziellen Angeboten einzelner Einrichtungen (z.B. der Obdachlosen- oder Drogenhilfe) richtet sich die Streetwork an alle Jugendlichen, die ihre Freizeit auf der Straße, auf Hinterhöfen - also allgemein im öffentlichen Raum - verbringen. Das Berufsfeld Mobile Jugendarbeit / Streetwork (im folgenden nur „Streetwork“ genannt) hat sich darauf spezialisiert, Jugendliche in ihren Lebenswelten aufzusuchen und ihnen dort, also vor Ort, Hilfe und Unterstützung anzubieten.

In den letzten Jahren sind Jugendliche auch zunehmend in sozialen Netzwerken des web 2.0 "anzutreffen" und ein wesentlicher Teil ihrer Kommunikation und Kontaktpflege läuft über diese Kanäle. Die Bedeutung dieser Teilhabe an sozialen Netzwerken ist im Rahmen von Streetwork immer wieder Thema. Insbesondere Jugendliche, die keinen Zugang zum Internet haben bzw. sich dem web 2.0 bewußt verweigern, klagen darüber, den Anschluss zu ihrer Peergroup zu verlieren. Diese Situation ist vergleichbar mit der zu Beginn der 90er Jahre, als der Besitz eines Handys mitbestimmte, ob man von Aktivitäten der Freunde erfährt, oder nicht.

Im Kontakt spielt die Unmittelbarkeit eine wesentliche Rolle: Die Jugendlichen sehen, wer gerade „verfügbar“ ist und gehen in direkten Kontakt mit dem Gegenüber. Umwege über Email oder andere Nachrichtenformen werden nur dann genutzt, wenn der Freund / die Freundin gerade nicht „on“ ist.

Zugleich nutzen sie die mannigfaltigen Möglichkeiten des web 2.0, um selbst für Inhalte im Internet zu sorgen. Das macht Spaß und führt dazu, viel Zeit in den Communities zu verbringen. Dadurch entsteht eine virtuelle Lebenswelt, innerhalb derer viele Teilbereiche des Lebens der Jugendlichen verarbeitet, diskutiert und mitgeteilt werden.

Ohne dieses Verhalten unkritisch zu betrachten, stellen Streetworker im Arbeitsalltag zunehmend den Bedarf eines niedrighschwelligigen Angebots auch in dieser Lebenswelt fest, der durch (Online-)Verfügbarkeit erfüllt wird. Streetworker, die viel online sind berichten, dass sie unter den Jugendlichen weiterempfohlen werden und dass bei ihnen die Erstkontakte zu Jugendlichen über die sozialen Netzwerke spürbar zunehmen.

## **Angebotsformen von webwork**

Streetwork will die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass Jugendliche, die Unterstützung brauchen, diese ohne (bürokratische) Hürden in Anspruch nehmen können. Dazu gehört in diesem Berufsfeld auch das Angebot einer Beratung unabhängig von Räumlichkeiten und festen Öffnungszeiten.

Erfahrungen verschiedener Streetworkteams in der Bundesrepublik zeigen, dass die Arbeit im Netz – als Ergänzung zur klassischen Streetwork - sehr gut von den Jugendlichen angenommen wird. Hierbei spielt es keine Rolle, ob die KollegInnen sich über eine Trägerseite in einem Sozialen Netzwerkdienst zeigen oder mit einem persönlichen Streetworker-Account vertreten sind und bspw. Chatberatung anbieten.

Je nach Auftrag des Trägers und abhängig von der Zielgruppe bieten sich unterschiedliche Angebotsformen in sozialen Netzwerken an, die im folgenden dargestellt werden sollen:

### a) Die Präsenz der Einrichtung / des Teams - vergleichbar mit einer Homepage (eher passiv)

Über eine Facebook- Seite oder ein Edelprofil im vz-Netzwerk kann sich ein Träger oder auch ein Team im web 2.0 zeigen. Jugendliche, die sich dort bewegen können sich sehr schnell mit diesen Seiten verknüpfen und erhalten automatisch Benachrichtigungen, wenn der Streetwork-Träger oder das Team Neuigkeiten bekannt gibt, Veranstaltungen bewirbt und Projekte dokumentiert. Diese wiederum können die Jugendlichen mit einem Klick an ihre Freunde weitergeben (Schneeballprinzip).

Hier bietet es sich auch an, die klassische Homepage des Trägers mit dem Auftritt im sozialen Netzwerkdienst zu verknüpfen, dass Neuigkeiten der Page auch sofort über das web2.0 verbreitet werden.

Besonders spannend ist diese Form der Präsenz, wenn Streetwork-Teams mit Jugendlichen partizipatorisch eine Seite pflegen, indem die Jugendlichen selbst für Content sorgen und den Account mitpflegen.

### b) Aktive (Beratungs-) Arbeit im Netz

Diese Angebotsform setzt voraus, dass das Team oder der Streetworker bereit ist, sich im web2.0 zu zeigen und auch aktiv zu "bewegen". Aktiv bedeutet, dass in der Community Beratungsangebote gemacht werden und der Kontakt zu Jugendlichen gepflegt wird (Auch hier werden Veranstaltungen gepostet, Projekte dokumentiert und Inhalte der Trägerhomepage geteilt).

Hierfür wird bevorzugt ein "normaler" Account eingerichtet, der alle Kommunikationsmöglichkeiten, die das Soziale Netzwerk zulässt, möglich macht. Dabei wird darauf geachtet, dass aus der Profilbeschreibung klar ersichtlich ist, mit wem die / der Jugendliche es zu tun hat.

Hinzu kommt, dass sich der Streetworker im Netz "verfügbar" zeigen muss, d.h. er sollte möglichst lange "online" sein, dass die Zielgruppe ihn als möglichen Ansprechpartner auch wahrnehmen und ansprechen/ anschreiben kann. D.h. ist der Streetworker online, wird das bei den Jugendlichen angezeigt und auch als Einladung verstanden, den Sozialarbeiter anzuschreiben. Über Statusmeldungen besteht die Möglichkeit, klar mitzuteilen, ob man jetzt ansprechbar ist oder nicht.

Eine besonders dynamische Form der Webwork ist die Verknüpfung der aufsuchenden Arbeit im Sozialraum mit den sozialen Netzwerken: So wird z.B. durch Bekanntgabe des aktuellen Aufenthaltsortes via Smartphone (Places-Funktion, GPS-basiert) des Streetworkers Jugendlichen die persönliche Kontaktaufnahme erleichtert. Die Jugendlichen bekommen mit, wenn der Streetworker sich bei ihnen in der Nähe aufhält und können sich mit ihm spontan verabreden

### **Besonderheiten der Sozialarbeit im Netz:**

Auch wenn die Webwork in vielen Punkten der klassischen Beratung im Rahmen von mobiler Jugendarbeit / Streetwork entspricht, so unterscheidet sich die internetgestützte Beratung in einigen Punkten deutlich von ihr:

Web 2.0 ist schnell. D.h. die Nutzer gewöhnen sich daran, möglichst auf direktem Wege an Informationen zu gelangen. Im Gegensatz zu einem Telefonat bleibt der / die Hilfesuchende aber dennoch "halb-anonym". Viele Jugendliche bevorzugen daher eine Anfrage via Chat.

Sieht man Webwork als besondere und niedrigschwellige Dienstleistung, macht die Online-Verfügbarkeit eines Streetworkers es einem Hilfesuchenden leicht, Probleme unmittelbar anzugehen. Oft reicht schon ein kurzer Dialog oder der Hinweis auf Informationen im Internet; Jugendliche erfahren so, wo sie einen kompetenten Ansprechpartner / Experten finden können bzw. verabreden sich mit dem Unterstützer zu einem persönlichen Beratungsgespräch.

Eine Beratung im Netz lebt davon, dass man sich nur auf das Geschriebene konzentriert. d.h. man hat die Möglichkeit eine Message vor dem Absenden noch mal in Ruhe durchzulesen und im Zweifel einfach wieder zu löschen. Die vielleicht wirren Gedanken in vernünftige Sätze zu bringen kann sie bereits sortieren und so eigene Lösungsideen anregen.

Der Hilfesuchende erwartet - beispielsweise im Chat - nicht, dass sofort eine Antwort kommt. Vielmehr hat die / der Beratende Zeit, nach der richtigen Formulierung zu suchen, bzw. den Chatverlauf nochmal zu lesen, um sich bewußt zu machen, über was bereits geschrieben wurde. Oft fallen den beratenden Streetworkern während des Chat-Dialogs Internetseiten ein, die dem Jugendlichen am anderen Ende Antworten auf seine Fragen geben oder mögliche Anlaufstellen für weiterführende Hilfen sein könnten. Da Internet als Grundbedingung für webwork vorhanden sein muss, ist es ein leichtes, während der Beratung eben nach diesen Seiten zu suchen und dem Jugendlichen die Links direkt per Chat zukommen zu lassen.

Das kann dazu führen, dass die hilfeschuchenden Jugendlichen darüber einen wichtigen Impuls bekommen, die Lösung eines Problems selbst in die Hand zu nehmen (Hilfe zur Selbsthilfe).

Eine weitere Besonderheit der Sozialarbeit im Netz ist die Tatsache, dass das Profil nahezu für Jedermann einsehbar ist. Da Offenheit und Transparenz Grundwerte von mobiler Jugendarbeit / Streetwork sind und auch die Streetworker ein Interesse haben sollten, in den Netzwerken gefunden zu werden, macht es Sinn die Privatsphären-Einstellungen weitestgehend offen zu gestalten. Damit verbunden ist auch ein Appell, sich für die Arbeit im Netz tatsächlich einen "Arbeits- Account" zuzulegen.

Hilfesuchende wollen berechtigterweise aus dem Profil herauslesen können, mit wem sie es zu tun haben. Hierfür muss der Streetworker auch bereit sein, sich als Mensch zu zeigen - was nicht heißt, dass er "gläsern" sein muss. Vielmehr gehört dazu ein aussagekräftiges Profilbild, die Beschreibung der Profession und der Rückbezug auf eine Einrichtungshomepage, etc. So wird bei den Jugendlichen Vertrauen geschaffen, nicht einem "Fake-Account" aufzusitzen.

Jeder Streetworker sollte sich bewußt überlegen, was er seinem Gegenüber bereit ist kund zu tun. Hierfür kann es hilfreich sein, die Transparenz, die auch auf der Straße gewährt wird, ins Netz zu übertragen.

Dementsprechend gelten Vertrauensschutz und Schweigepflicht auf die in der Profilbeschreibung ausdrücklich hingewiesen werden muss. --> siehe screenshot

Über die Profilbeschreibung hinaus zeigt sich der Streetworker aber noch mehr inhaltlich über die Art der Postings und die Auswahl der Themen, die über die Pinwand oder Timeline weiter verbreitet werden. Mehr noch als bei mündlichen Aussagen im Arbeitszusammenhang sollte im Netz darauf geachtet werden, was man von sich gibt und ob dies dem Auftrag im Rahmen der Streetwork gerecht wird. Denn im Netz werden Statements in schriftlicher Form gespeichert und können bei Bedarf auch später noch zitiert werden.

Haben Jugendliche Bedenken, über die Freundschaft mit den Streetworkern zu viel von sich Preis zu geben, besteht die Möglichkeit über die Nachrichtenfunktion (z.B. bei Facebook und Jappy) anonym zu bleiben. Das muss von den Streetworkern auch akzeptiert werden. Umgekehrt empfiehlt es sich dringend, bspw. strafrechtlich relevante Beratungsinhalte nicht innerhalb der sozialen Netzwerke zu behandeln. Ein Hinweis auf die Gefahr möglicher Mitleser reicht meist aus, um die Beratung in diesen Fällen gezielt in ein persönliches Beratungsgepräch münden zu lassen.

Allgemein sollten Streetworker mit den Kontakten sehr sorgsam umgehen. Sogenanntes „Profilschleichen“ oder aggressives „Freunde anwerben“ ist nicht mit der respektvollen Grundhaltung der Streetwork vereinbar.

Webwork findet wie die klassische Streetwork hauptsächlich zu Zeiten statt, wenn Jugendliche frei haben. Das sind die Nachmittags- und Abendstunden, Wochenenden und die Ferienzeit.

Speziell in Einzelfallberatungen hat sich gezeigt, dass spät nachts Jugendliche besonders unter Problemen leiden, wenn die Ablenkungen des Tagesgeschäfts wegfallen und sie wieder mehr zu sich kommen; hier kann ein spontaner Austausch mit einem Streetworker via Chat helfen und neue Impulse zur eigenen Problemlösung geben.

### **Voraussetzungen für Webwork**

So banal es auch klingen mag: Grundvoraussetzung für Webwork ist, dass die Auftraggeber und Träger für Streetwork Sozialarbeit im Netz als vollwertige Arbeit anerkennen. Das heißt auch, dass die Entscheidungsträger das Web2.0 als wichtigen Teil der Lebenswelt Jugendlicher (an-)erkennen und akzeptieren. So ist es bspw. auch in Anbetracht der Haupt-Nutzungszeiten der sozialen Netzwerke unabdingbar, dass Online-Zeiten als Arbeitszeit gewertet - und natürlich auch bezahlt werden.

Den KollegInnen muss die Möglichkeit gegeben werden, sich als Träger, Team oder Kollege mit einem Profil auf den Plattformen des web 2.0 öffentlich zu zeigen, auf denen sich die Zielgruppe bewegt. Dazu gehört auch die Freiheit, sich im Netz zu bestimmten Themen zu äußern, bzw. persönliche Meinungen zu vertreten.

In Anbetracht dessen, dass Streetwork kein Bürojob ist, muss angemessene mobile Technik (bspw. Smartphone und Internetflatrate) bereitgestellt werden, um dadurch, ergänzend zur klassischen Arbeit auf der Straße, eine ausreichende Onlineverfügbarkeit sicher zu stellen. Auch die für webwork zu erweiternden Kompetenzen von SozialarbeiterInnen sind in die fachliche Aus- und Weiterbildung aufzunehmen.

**Autor:**

Tilmann Pritzens, Dipl.-Soz. Päd (FH)

Email: [tilmann@gangway.de](mailto:tilmann@gangway.de)

Homepage: [marzahn.gangway.de](http://marzahn.gangway.de)

Tilmann Pritzens arbeitet seit 2003 als Streetworker bei Gangway e.V in Berlin.

Seit 2007 ist sein Gangway-Team Marzahn in sozialen Netzwerken vertreten.

Seit Anfang 2010 führt sein Team das Pilotprojekt „webwork via smartphone“ durch.